

論文要旨

申請者名 楊 帥 印

申請学位 修士 (経営学)

論文題目

従業員のソーシャル・キャピタルが価値観の獲得に与える影響

論文要旨 (4,000 字以内)

知識は企業にとって、重要な資産として考えられるようになり、企業は競争優位を図るために知識を強化・活用しようとしている。しかし現在、企業を取り巻く環境の変化は急速であり、かつ常態化している。その中、企業は今までのやり方・考え方や、その前提となる価値観を変更しなければ、経営を維持することが難しくなっている。急激に変化する市場で成功を収めるためには、創造的なアイデアや革新的な思考が不可欠と考え、環境変化に柔軟に対応できる組織になる必要がある。そのような組織になるため、組織とともにそこで働く従業員が常に新しい知識や価値観を受け入れ、創造することが重要であり、それを実現するには多様な人間関係が必要となっている。そのため、個人の価値観の獲得は、企業における環境変化の対応に重要な要因として考えられる。本論文は、仕事社内関係、社外関係、家族関係、SNS や組織内のダブルループ学習風土などが新たな価値観の獲得にどのような影響を与えているのかについて、データ分析で検証することを試みた。

序章「はじめに」では、企業における環境変化に柔軟に対応する能力の重要性を指摘し、そのような能力を持つためには、組織内の個人は常に新しい知識や価値観を受け入れることが必要とされると述べた。そして、社会や組織における信頼やネットワークを示すソーシャル・キャピタルの先行研究では、価値観の獲得を取り扱った研究は少ないことを指摘し、本研究の目的が「従業員のソーシャル・キャピタルが価値観の獲得に与える影響」であることを提示した。

第2章「価値観とナレッジ・マネジメント」では、まず、諸研究領域での価値観の概念を概観するとともに、経営分野における価値観の移転や獲得に関する研究は筆者の知る限り存在しないことを指摘した。そこで、本論文では、価値観に類似した知識の概念を扱うナレッジ・マネジメントの研究の枠組の応用を試みることにした。ナレッジ・マネジメントの諸研究から、知識の概念を明確にした。Nonaka & Takeuchi (1995) は知識を明確な言語、数字、図表などで表現された「形式知」とはっきりと明示化されていない「暗黙知」という二つのタイプがあることを示した。また、本論文で取り扱う価値観は、他者へ移転され得るものと捉え、形式知の側面も有していると述べた。

前述のように知識を「形式知」と「暗黙知」に区別したうえで、Nonaka & Takeuchi (1995) が提案した「知識創造スパイラル」のプロセスを説明し、知識創造における「場」の先行研究から、ナレッジ・マネジメントの活動は人間関係と密接に関わり合っていることを指摘した。そして、どのような人間関係が知識の移転や創造に影響を及ぼすかについて論じるため、社会における人間関係についての研究である紐帯とソーシャル・キャピタルの概念を概観した。その結果、価値観の変容を考えた際には、多様な価値観に触れる必要があり、弱い紐帯で形成される橋渡し型ソーシャル・キャピタルが有効である可能性も存在することを指摘した。そこで、本論文の仮説 1 を立てた。

「仮説 1 橋渡し型ソーシャル・キャピタルが新たな価値観の獲得を促進する」

橋渡し型ソーシャル・キャピタルのような弱い紐帯で結ばれた人間関係は、関係の属性によりさらに分類することができるため、上記の仮説を検証するには、以下の下位仮説を先に検証する必要があると考えられる。まず、先行研究より、仕事において外部の組織との関係が多様な知識の獲得に有効である傾向が見られることから、形式知的な側面を含む新たな価値観の獲得においても、企業の外との多様な関係が有効であると考え、以下の仮説を立てた。

「仮説 1a 仕事における社内の関係よりも仕事における社外の方が新たな価値観の獲得を促進する」

次に、個人の私生活に注目するダイバーシティ・マネジメントおよびライフ・ワーク・バランスに関する先行研究では、私生活の人間関係が多様になることで、多様な知識や新たな価値観に触れる可能性が存在する。すなわち、友人・知人、家族などの人間関係は、仕事と直接に関連していないが、新たな価値観の獲得に影響を及ぼす可能性があるとして指摘した。そこで次の下位仮説を立てた。

「仮説 1b 仕事外（友人・知人、家族）の関係が新たな価値観の獲得を促進する」

さらに、近年技術の進歩により、ほとんどの人がインターネットや電子コミュニケーションを頻繁に使用している。対面コミュニケーションをとれなくても、インターネット上の SNS など、同僚、家族、友人だけでなく、面識のない他者と簡単に連絡が取れるようになっている。また、Nonaka & Konno (1998) は知識創造における「場」の研究において、電子的なサイバー場は形式知の共有に向いていると述べている。そのため、形式知の側面を含んだ価値観の共有にはサイバー場も有効であると考え、次の下位仮説を立てた。

「仮説 1c SNS での関係が新たな知識の獲得を促進する」

一方、同じく視点や価値観の変容に注目する研究として、組織学習論も挙げられている。組織学習のプロセスにおけるダブルループ学習では、前提となる価値体系や目標が修正の対象となり、問題の解決に必要な場合はこれらの修正や廃棄も行われ、組織の革新を起こす。ただ、ダブルループ学習は組織レベルのものと個人レベルの学習があり、Kim (1993)

は、個人レベルの学習と組織学習の違いおよび、個人レベルの学習と組織レベルの学習との相互作用について考察し、組織のダブルループ学習が個人のダブルループ学習に影響を与えている可能性を指摘した。そのため、ダブルループ学習の風土が備わっている組織は、従業員もその風土に基づき、社内や社外のさまざまな紐帯からより多くの価値観を獲得することが容易になる可能性も考えられた。そこで、以下の仮説を立てた。

「仮説 2 ダブルループ学習風土の組織ではそうでない組織に比べ、橋渡し型ソーシャル・キャピタルが新しい価値観の獲得を促進する」

以上のように、下位仮説を含め 5 つの仮説が立てられた。第 3 章では、これらの仮説を検証するために、企業の知的労働に従事している従業員に対するアンケート調査で得られたデータを使い分析を行った。

ソーシャル・キャピタルに関する項目を因子分析した結果に基づき、以下のソーシャル・キャピタルの尺度が得られた。

仕事社内関係：仕事における社内の関係

社外関係：仕事における社外との関係と仕事外の友人・知人の関係

家族関係：家族との関係

SNS：SNS における関係

そしてこれらのソーシャル・キャピタルの尺度と価値観の獲得との関係を重回帰分析するとともに、ダブルループ風土の高い組織と低い組織に分けて同様に重回帰分析を行った。

分析の結果、仕事社内関係と社外関係双方とも新たな価値観の獲得に正の影響を与えるものの、仕事社内関係が与える影響がやや大きいことから、「仮説 1a 仕事における社内の関係よりも仕事における社外との関係の方が新たな価値観の獲得を促進する」は棄却された。また、友人・知人の関係を含む社外関係は、新たな価値観の獲得に正の影響を与える一方で、家族関係は影響を与えていないことから、「仮説 1b 仕事外（友人・知人、家族）の関係が新たな価値観の獲得を促進する」は一部支持された。そして、SNS は新たな価値観の獲得に影響を与えていないことから、「仮説 1c SNS での関係が新たな価値観の獲得を促進する」は棄却された。以上、結束型ソーシャル・キャピタルの側面の強い仕事社内関係と橋渡し型の側面の強い社外関係が価値観の獲得に強い影響を与えているものの、橋渡し型の側面の強い家族や SNS は影響を与えていないことから、「仮説 1 橋渡し型ソーシャル・キャピタルが新たな価値観の獲得を促進する」は棄却された。さらに、ダブルループ学習風土の高い組織では、仕事社内関係と社外関係双方とも新たな価値観の獲得に正の影響を与える一方、ダブルループ学習風土の低い組織では、社外関係のみが正の影響を与えることから「仮説 2 ダブルループ学習風土の組織ではそうでない組織に比べ、橋渡し型ソーシャル・キャピタルが新しい価値観の獲得を促進する」は棄却された。

以上の結果から、新たな価値観を獲得するには、仕事社内関係だけではなく、友人・知

人が含まれる社外関係も有効であり、また双方の関係を有効に機能させるには、組織においてダブルループ学習風土を築くことも必要であることが示された。企業は変化し続ける環境に対応するため、従業員に仕事と直結する社内の人間関係を築かせるとともに、社外の様々な関係を作ることも進めるべきだと考えられる。そして、ダブルループ学習風土を醸成させることでこれらの関係が機能していくと考えられる。